

IPCC 用の CallManager 設定の要件

目次

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[表記法](#)

[ACD 行](#)

[CTI ルートポイント](#)

[私設回線](#)

[CTI マネージャ サービスのリカバリー方法](#)

[電話登録](#)

[CallManager のデバイス 制限](#)

[ワールドワイドウェブパブリッシングサービス](#)

[関連情報](#)

[はじめに](#)

このドキュメントでは、Cisco IP Contact Center (IPCC) 環境で Cisco CallManager を設定するときの要件およびガイドラインの一部を説明します。

[前提条件](#)

[要件](#)

次の項目に関する知識が推奨されます。

- Cisco CallManager の管理

[使用するコンポーネント](#)

このドキュメントの情報は、次のソフトウェアとハードウェアのバージョンに基づくものです。

- Cisco IPCC
- Cisco CallManagerバージョン 3.0 および それ以降

本書の情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されたものです。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、初期 (デフォルト) 設定の状態から起動しています。稼働中のネットワークで作業を行う場合、コマンドの影響について十分に理解したうえで作業してください。

表記法

ドキュメント表記の詳細は、『[シスコテクニカルティップスの表記法](#)』を参照してください。

ACD 行

Automated Call Distribution (ACD) 行は自動的にルールの定義済みセットに基づいてコールを配る、Cisco CallManager の管理下にある拡張 (電話番号) です。ACD 行は業務目的で使用されません。

Directory Number Configuration 画面の電話番号設定セクションの下のコール ウェイティング パラメータはにまたはデフォルト、設定することができます。ACD 行を設定するとき、に値を設定して下さい ([図を 1](#)) 参照して下さい。

ACD ラインが使用中なら自動転送の下で前方使用中パラメータおよび代替電話番号を Directory Number Configuration 画面の積み込み設定セクションを指して下さい ([図を 1](#)) 参照して下さい。

図 1 - コール ウェイティングおよび前方使用中パラメータを設定して下さい

Directory Number Configuration Configure Device (SEP0002b9afc970)

Devices using this Directory Number
SEP0002b9afc970
7960 (Line 1)

Directory Number: 1001
Status: Ready

Update Delete Restart Devices Cancel Changes

Directory Number

Directory Number* 1001
Partition <None >

Directory Number Settings

Voice Message Box 1001
Calling Search Space <None >
User Hold Audio Source <None >
Network Hold Audio Source <None >
Call Waiting Off
 Activate Auto Answer for this Directory Number

Call Forward and Pickup Settings

	Destination	Calling Search Space
Forward All		<None >
Forward Busy	1234	<None >
Forward No Answer		<None >
Call Pickup Group		<None >

CTI ルートポイント

コンピュータ テレフォニー インテグレーション (CTI) ルート ポイントは倍数を受け取ること

ができる仮想デバイスをアプリケーション コントロール リダイレクションのための同時コール指定します。CTI ルートポイントを設定するとき、Cisco は前方使用中を、Forward No Answer 推奨し、自動転送の障害および Directory Number Configuration 画面の積み込み設定セクションでリダイレクトすることを転送します ([図を 2](#)) 参照して下さい。

図 2-リダイレクト前方使用中、Forward No Answer は失敗で、および転送します

Directory Number Configuration [Configure Device \(CtiRtPt2000\)](#)

Devices using this Directory Number
CtiRtPt2000 (Line 1)

Directory Number: 2000
Status: Ready

Directory Number

Directory Number*
Partition

Directory Number Settings

Voice Message Box
Calling Search Space
User Hold Audio Source
Network Hold Audio Source
Call Waiting
Activate Auto Answer Not available on this device.

Call Forward and Pickup Settings

	Destination	Calling Search Space
Forward All	<input type="text"/>	<input type="text" value=" < None >"/>
Forward Busy	<input type="text" value=" 1234"/>	<input type="text" value=" < None >"/>
Forward No Answer	<input type="text" value=" 1234"/>	<input type="text" value=" < None >"/>
Forward On Failure	<input type="text" value=" 1234"/>	<input type="text" value=" < None >"/>
Call Pickup Group	<input type="text" value=" < None >"/>	

[私設回線](#)

私設回線 (電話番号) を設定する時、に Directory Number Configuration 画面の電話番号設定セクションの下でコール ウェイティング パラメータを設定して下さい ([図を 3](#)) 参照して下さい。

図 3-コール ウェイティング パラメータをつけて下さい

Directory Number Configuration

[Configure Device \(SEP0002b9afc970\)](#)

Devices using this Directory Number

SEP0002b9afc970 (Line 1)

Directory Number: 1001
Status: Ready

Update Delete Restart Devices Cancel Changes

Directory Number

Directory Number* 1001

Partition < None >

Directory Number Settings

Voice Message Box 1001

Calling Search Space < None >

User Hold Audio Source < None >

Network Hold Audio Source < None >

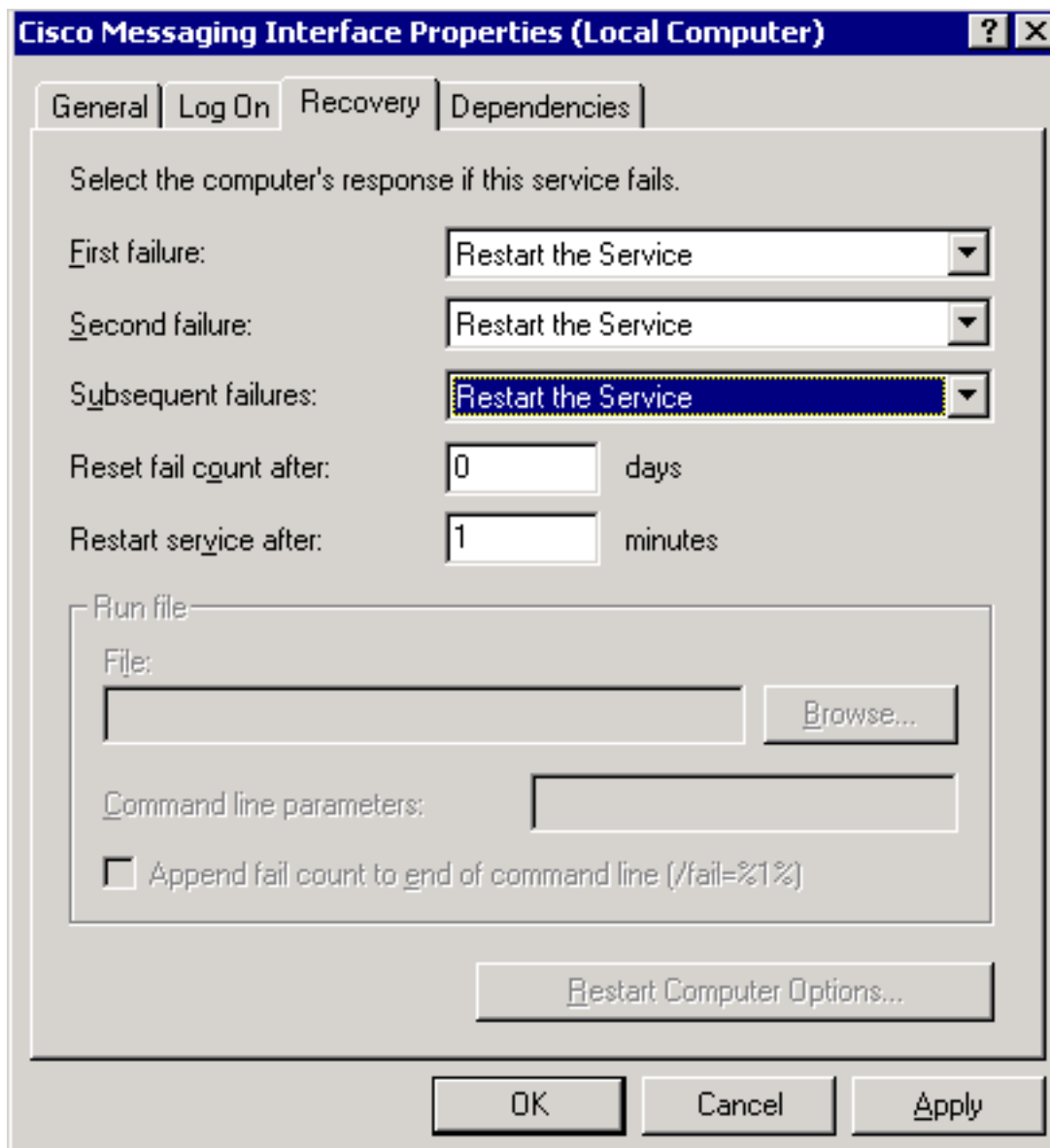
Call Waiting On

Activate Auto Answer for this Directory Number

CTI マネージャ サービスのリカバリー方法

Cisco は最初失敗、2回目の失敗およびそれに続く失敗のためのサービスを再開するために Cisco Message Interface タスクのリカバリー方法を設定したことを推奨します。そうするために、これらのステップを完了して下さい:

1. Microsoft Windows 2000 サービス管理プログラムを開始して下さい。サービスを開くために、Start > Programs > Administrative Tools > Services の順にクリックして下さい。
2. **Cisco Message Interface** を右クリックし、ショートカット メニューから『Properties』を選択して下さい。Cisco Message Interface Properties 画面は現われます。
3. **Recovery タブ**を選択して下さい。
4. 最初の失敗から、2回目の失敗 『Restart the Service』を選択すれば、それに続く失敗はリストします ([図を4](#)) 参照して下さい。図4-すべての失敗のための「再始動サービス」オプション設定して下さい



5. [Apply] をクリックします。

6. [OK] をクリックします。

登録に電話をかけて下さい

すべての電話は CallManager と登録されなければなりません。電話は自動登録、手動設定、またはバルクアドミニストレーションツール (BAT) によって登録することができます。

注: セキュリティの理由から、自動登録はデフォルトで消えます。

CallManager のデバイス制限

Cisco CallManager の機能は利用可能な CPU およびメモリ リソースに基づいています。一定のこれらのリソースを消費する各々の設定されたデバイスに「ウエイト」があります。ゲートウェイ、会議のリソース、音声メールおよび他のアプリケーションのようなデバイスは相対的なデバイス重みに基づいてデバイス単位を消費します。この表はさまざまなデバイスのためのウエイトをリストしたものです:

デバイス	重量
IP 電話	1

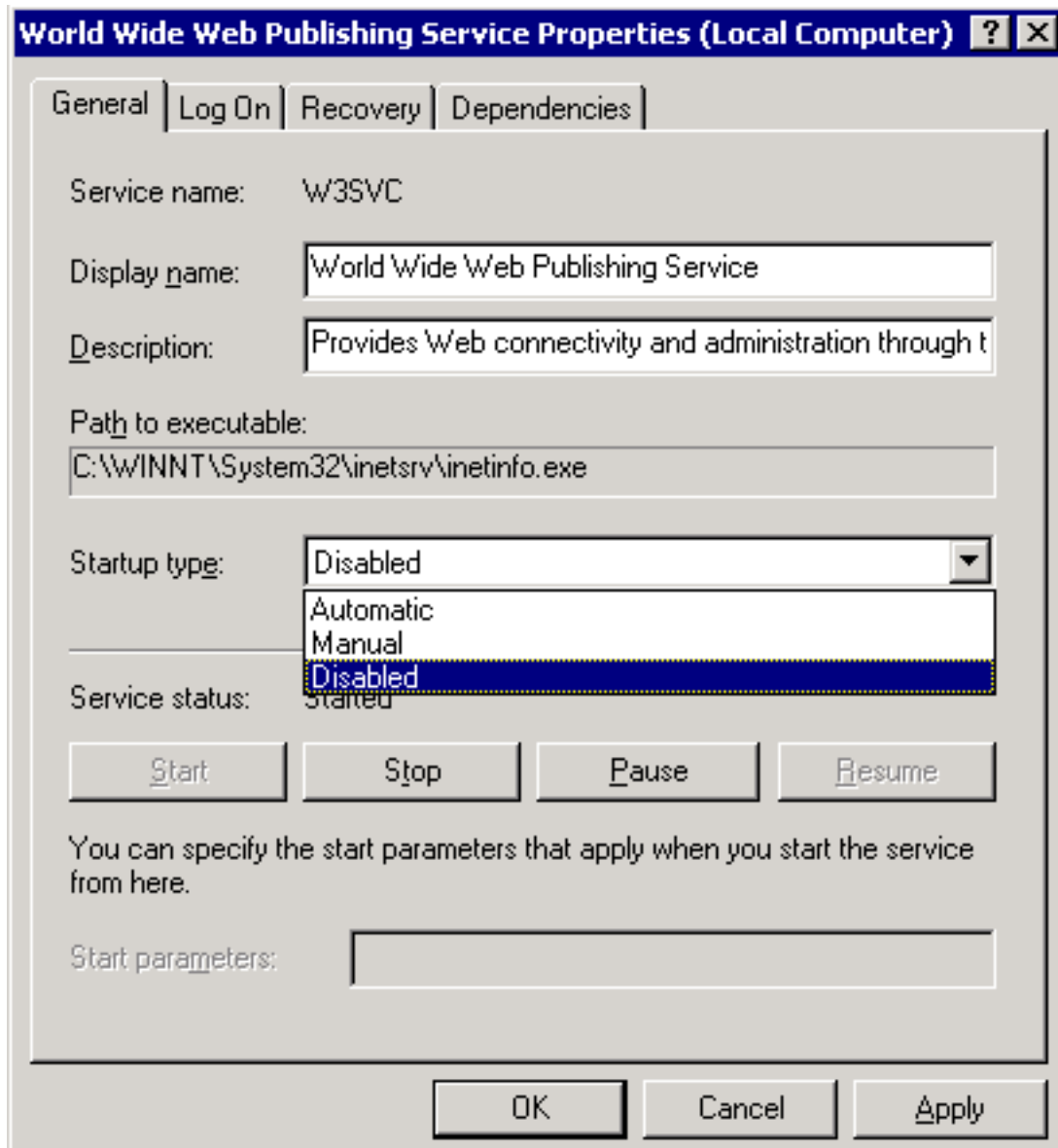
DS0 ポート	3
リソースをトランスコードすること	3
会議のリソース	3
テープ	20
JTAPI	20

設定されるすべてのデバイスの総デバイス単位はサポート Cisco Media Convergence Server (MCS) ができる最大デバイス単位を超過できません。サポート MCS ができる最大デバイス単位はサーバモデルによって決まります。5000 のデバイス単位までの Cisco MCS 7835-1000 サポート。

[ワールドワイドウェブパブリッシングサービス](#)

Cisco は CallManager の Web Publishing を実行することを推奨しません。Web Publishing を無効にするために、これらのステップを完了して下さい:

1. Microsoft Windows 2000 サービス管理プログラムを開始して下さい。サービスを開くために、Start > Programs > Administrative Tools > Services の順にクリックして下さい。
2. **ワールドワイドウェブパブリッシングサービス**を右クリックし、『Properties』を選択して下さい。
3. **General** タブで、**始動 Type** フィールドで『Disabled』を選択して下さい ([図を 5](#)) 参照して下さい。 **図 5 –無効 Web Publishing**



4. [Apply] をクリックします。
5. [OK] をクリックします。

[関連情報](#)

- [テクニカル サポートとドキュメント – Cisco Systems](#)